

Manual Equipe Suporte

MINDWARE
360°

powered by **HSC**

Sumário

- **Introdução**
- **Acesso plataforma**
- **Abertura de chamado**
- **Consultando e respondendo chamados**

Introdução

Bem-vindo ao Manual Suporte Plataforma Mindaware 360°, com objetivo de padronizar o processo de atendimento e suporte aos clientes MindAware 360°, garantindo eficiência, qualidade e experiência consistente.

A plataforma disponibiliza um sistema completo de suporte para usuários administradores, permitindo abertura e acompanhamento de chamados sempre que necessário. Esse suporte técnico atende dúvidas operacionais, incidentes, configurações e demais demandas relacionadas ao uso da solução.

Além disso, a contratante conta com o apoio de gestores especializados em conscientização em cibersegurança, que trabalham em conjunto com a equipe de suporte para orientar, recomendar boas práticas e auxiliar na gestão das campanhas educacionais. Esse acompanhamento garante que as ações de conscientização sejam utilizadas de forma estratégica, eficaz e alinhada às necessidades da organização.

A plataforma também oferece treinamentos especializados destinados aos administradores e equipes responsáveis pela gestão da solução. Esses treinamentos abordam desde o uso básico até funcionalidades avançadas, capacitando os responsáveis a operar o ambiente com segurança, eficiência e pleno domínio dos recursos disponíveis.

Este manual foi projetado para ser sua referência completa no uso do MindAware 360°. Consulte este guia sempre que precisar de orientação ou suporte para maximizar o potencial da sua implementação do MindAware 360°.

Inclusão de Usuário para abertura de chamado

Para garantir a agilidade e a conformidade com nossos procedimentos de segurança e atendimento em futuras solicitações, reforçamos a importância de que os pedidos de suporte sejam realizados por um dos contatos previamente cadastrados ou que seja seguido o fluxo para adição de novos contatos autorizados.

Desta forma solicitamos que assim que se encerra a atividade de ativação da plataforma enviar para o e-mail: suportemd@hsclabs.com os seguintes dados:

Produto: MINDWARE 360°

Cliente conforme contrato: Razão Social

CNPJ: xx.xxx.xxx/xxxx-xx

SLA atendimento:

Suporte Remoto (8x5x12)

Suporte técnico especializado prioritariamente remoto prestado pela contratada, na modalidade 8x5x12 (oito horas, cinco dias na semana, primeiro atendimento em até 12 horas).

Usuários Administradores:

Nome e e-mail

Nome e -mail

Observação: esta atividade inicial pode ser realizada pelo gestor do contrato.

Após envio destas informações, você receberá o e-mail abaixo:



Olá, Prezado(a).

Atendendo à sua solicitação, o cadastro dos usuários autorizados a interagir com nosso suporte técnico foi concluído com sucesso.

Nas próximas horas, cada usuário receberá um e-mail automático com suas credenciais e as instruções para o primeiro acesso ao portal. Pedimos, por gentileza, que orientem a equipe a verificar também a caixa de Spam/Lixo Eletrônico.

⚠️ Lembrete de Segurança: Conforme a política da HSC, o acesso ao suporte técnico é restrito a usuários cadastrados. Caso necessite autorizar um novo colaborador, a solicitação deve ser feita através do seu gerente de contas para validação.

📌 **Acesso Rápido, Contatos e Materiais de Apoio:**

- **📞 Telefones de Contato:**
 - Fixo: (51) 3500-8255
 - Celular/WhatsApp: (51) 9599-8930
 - **🔥 Abrir um Novo Chamado:** <https://hscbrasil.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>
 - **✉️ Consultar e Responder Chamados:** <https://suporte.hsc.com.br/consultar-chamados>
 - **📘 Manuais Plataforma Mindaware 360°:** <https://hsclabs.com/pt-br/guias-de-administracao/>
 - **📚 Base de Conhecimento e Tutoriais:** <https://hscbrasil.atlassian.net/wiki/search?text=mindaware&spaces=SD&type=page>

Se surgirem dúvidas durante o processo, estamos à inteira disposição.

Atenciosamente,
Equipe de Suporte HSC

E cada usuário administrador cadastrado em nosso portal, receberá o e-mail conforme abaixo:

Clique no link **recebido no seu email** para concluir o seu cadastro:

Bem vindo ao portal de chamados HSC Brasil



Bem vindo (a),

Você foi cadastrado ao portal de chamados HSC Brasil. A partir de agora, esse será o canal oficial para abertura e acompanhamento de chamados.

Para terminar de configurar sua conta, basta clicar em seu link de inscrição e concluir a sua inscrição [sign-up link](#).

Permanecemos a sua disposição,

Atenciosamente,
Equipe de Suporte HSC Brasil

Já acessou a nossa base de conhecimento? A resposta do seu questionamento pode estar lá. Acesse e confira em:
<http://docs.hscbrasil.com.br>

Você deverá seguir os passos para completar o seu cadastro e assim ter o pleno funcionamento junto a ferramenta.

Powered by Jira Service Desk

Welcome to HSC Brasil - Portal Service Desk!

You are almost there - we just need to grab a password so you can login later.

Email
seuemail@hotmail.com

Full name

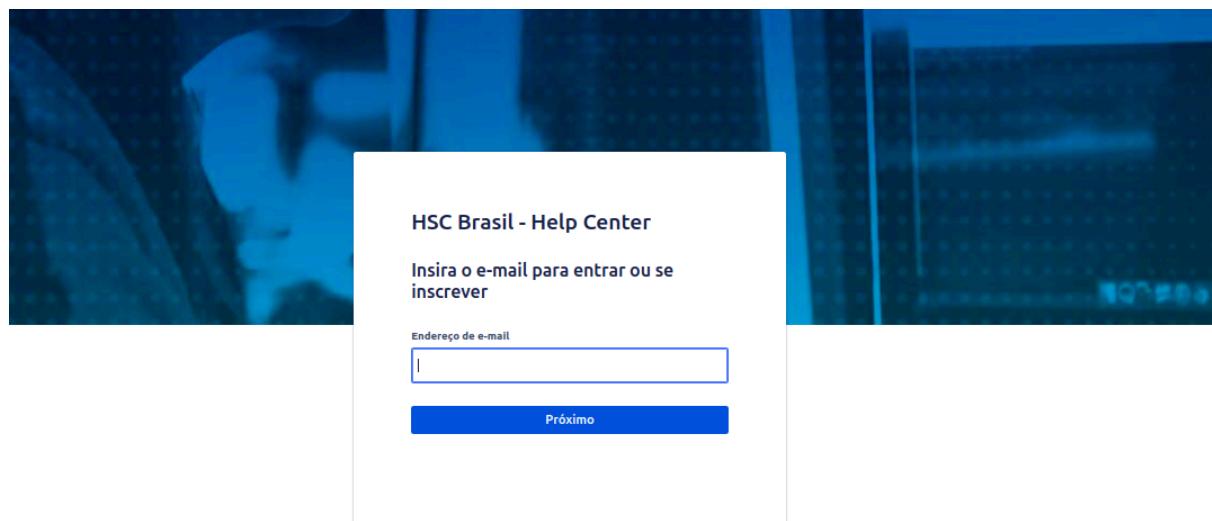
Password Show password

Save and continue

Abertura de chamado

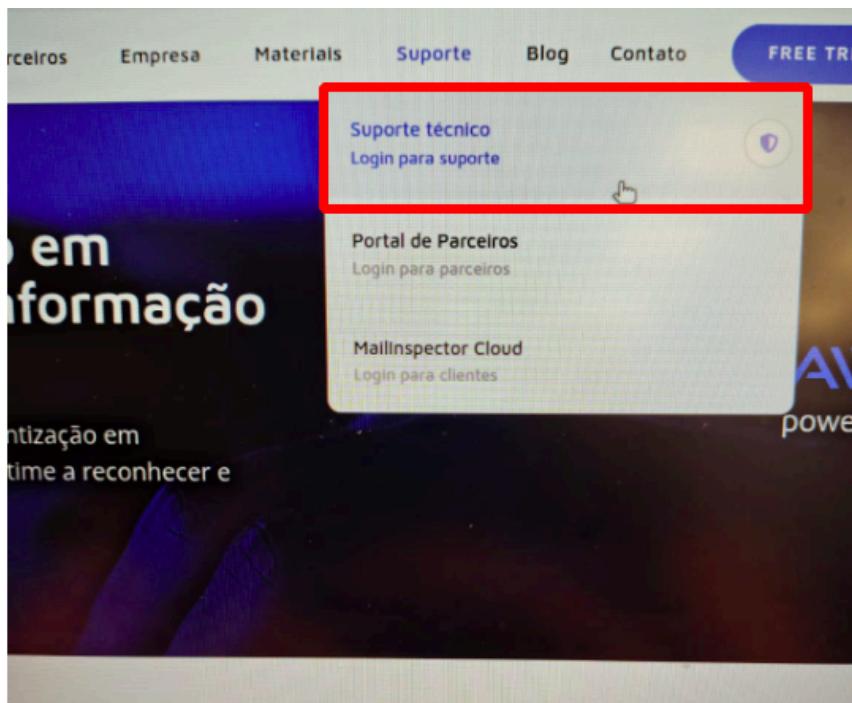
Acesse o painel HSC Brasil - Service Desk em:

<https://hscbrasil.atlassian.net/servicedesk/customer/user/login?destination=portals>



Desenvolvido por Jira Service Management

ou através do site da HSC:



A categoria será suporte técnico.

- Escolha o produto que você deseja suporte técnico. Importante, deverá ser escolhido apenas um produto.

Produto *

Internet Secure Suite
 Mail Inspector
 MindAware
 Network Access Control

- Adicione o título do chamado (deve ser uma descrição referente ao assunto do chamado).
- Adicione a descrição: Em descrição você deverá descrever detalhadamente o erro, informando inclusive informações adicionais que sejam pertinentes para o atendimento da sua requisição.
- Adicione a classificação: Neste campo você deverá escolher a categoria que se encaixa no chamado.
- Anexos: Nesse campo poderá ser acrescentado os anexos (prints, arquivos de texto com logs e etc).

Clique em send para enviar.

Produto *

Informe o nome do produto que deseja atendimento

Classificação

Título *

Informe um título para sua solicitação

Descrição *

Descreva a sua solicitação

Anexos

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Use este campo para nos enviar prints, logs e/ou outros arquivos que possam auxiliar no atendimento

Pronto, seu chamado já encontra-se junto a nossa equipe para atendimento.

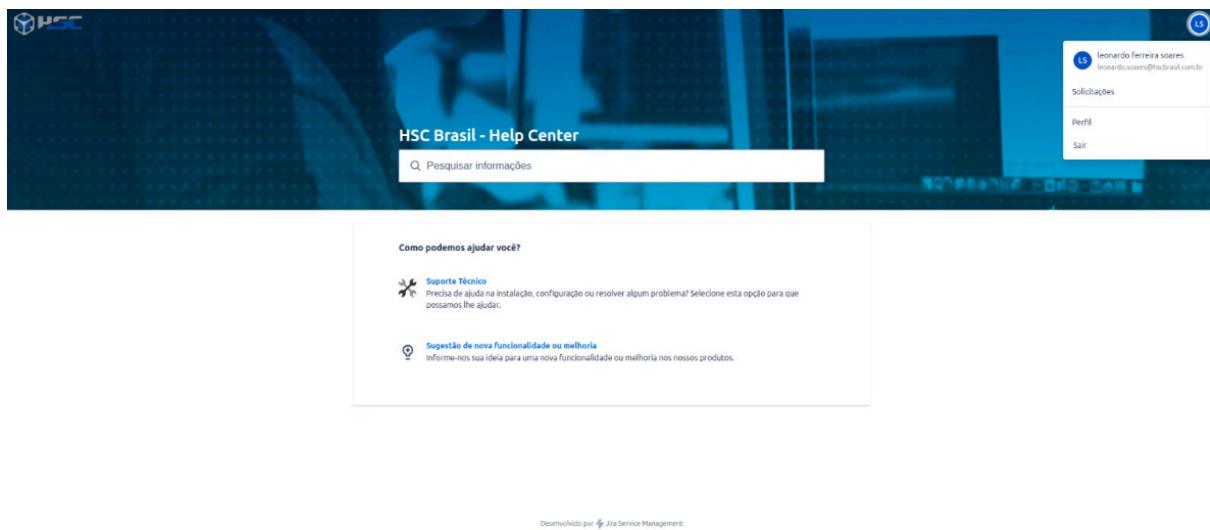
Consultando e respondendo chamados

Após abertura de chamado você poderá consultar os seus chamados e os chamados abertos da sua empresa.

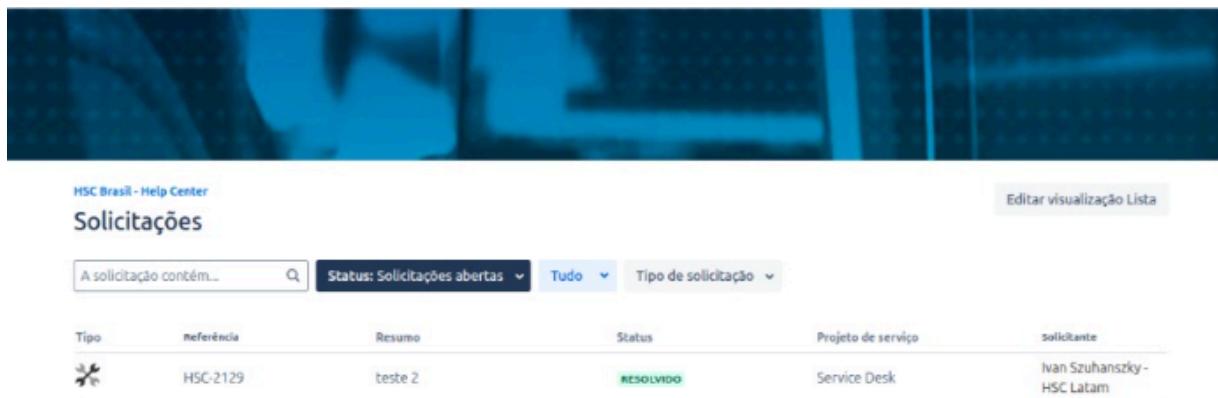
Para consultar os mesmos, você irá acessar o portal com suas credenciais.

URL de acesso: <https://hscbrasil.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

Vá no ícone da sua conta e terá a opção “Solicitações”.



Na tela de Solicitações você poderá ver todos os seus chamados e os da empresa. Poderá também pesquisar pelo nome ou filtrar.



Tipo	Referência	Resumo	Status	Projeto de serviço	Solicitante
star	HSC-2129	teste 2	RESOLVIDO	Service Desk	Ivan Szuhanszky - HSC Latam

Apertando no chamado você consegue abrir ele e ver todas as informações dele clicando em “Mostrar informações”. Você também consegue adicionar comentários e ver comentários anteriores.

The screenshot shows a service ticket in the HSC Help Center Service Desk. The ticket details are as follows:

- Status:** RESOLVIDO
- Notificações desativadas:** Desmarcado
- Tipo de solicitação:** Suporte Técnico
- Compartilhada com:** [redacted]
- Atividade:**
 - Resposta automática 18/fev/21 4:56 PM: O status da sua solicitação foi alterado para Em atendimento.
 - Resposta automática 18/fev/21 4:57 PM: O status da sua solicitação foi alterado para Resolvido.
- Ação:** Adicionar comentário

At the bottom, it says "Desenvolvido por Jira Service Management".

Com isso, suas informações ficaram registradas e centralizadas em nossa ferramenta e podem ser consultadas.

Material exclusivo da
HSC, referente ao
MindAware 360°.

Copyright © 2025 HSC.
Não copie sem permissão.



hsclabs.com
+55 51 3500 8255